

Exercice du 1er janvier au 31 décembre 2024

2024 Rapport Annuel

CONFLUENCE MÉDIATIONS



Table des Matières

01	Introduction	
	Lettre du Président	3
	Propos introductif	4
02	Informations générales	
	Informations générales	4
03	Champ de compétence et professionnels couverts	
	Secteurs d'activité couverts :	5
04	Données statistiques 2024	
	3.1 Saisines	6
	3.2 Saisines hors champ de la médiation	6
	3.3 Saisines irrecevables	6
	3.4 Saisines recevables	
05	Propositions de solution	
	Propositions de solution	7
06	Délais de traitement	
	Délais de traitement	7
07	Litiges transfrontaliers	
	Litiges transfrontaliers	7
08	Conclusion	
	Conclusion	7



Lettre du Président

Chers partenaires, chers professionnels, chers consommateurs,

On pourrait penser qu'un rapport sans médiation menée est un rapport vide. Ce serait une erreur.

En vérité, toute institution commence par le silence — celui du terrain qu'on prépare, des fondations qu'on pose, des engagements qu'on prend. En 2024, CONFLUENCE Médiations a tenu bon dans cette discrétion utile. Pas de chiffres spectaculaires, pas de courbes, pas d'annonces — mais une réalité structurée : l'existence d'un dispositif indépendant, intègre, et prêt à agir.

Cette année fut celle du socle. Nous avons consolidé nos bases juridiques, renforcé notre éthique, mis en œuvre notre modèle partenarial. Le reste viendra. Et il viendra, parce que la médiation de la consommation n'est pas une mode mais une nécessité : celle de redonner au dialogue une place dans l'économie.

À toutes celles et ceux qui ont cru — ou douté — de cette démarche, je veux dire ceci : nous avançons. Et nous préférons l'honnêteté des commencements à l'esbroufe des bilans trop pleins.

Ce rapport est modeste. Il est sincère. Il est surtout porteur d'avenir.

Stéphane Poussin.

Stéphane POUSSIN
Président

PROPOS INTRODUCTIF

Il serait facile de se cacher derrière les chiffres. D'avancer que l'absence de médiations traitées cette année est une faiblesse, ou pire, une preuve d'inutilité. Ce serait commode — mais ce ne serait ni honnête, ni juste.

Car la médiation de la consommation ne se mesure pas seulement en nombre de dossiers clos, mais en potentiel de confiance qu'elle incarne. En réalité, toute médiation commence bien avant le conflit : dans l'écoute silencieuse, dans la disponibilité, dans le simple fait d'exister comme recours possible.

CONFLUENCE Médiations a connu, en 2024, une activité statistiquement faible. Mais cette année a été celle d'une maturation, d'une mise en place rigoureuse des fondations : structuration, conventionnements, démarches vers les professionnels.

Nous choisissons ici de dire les choses simplement, sans en masquer les limites, mais sans renoncer à la valeur que porte le service. Une médiation sérieuse se construit dans la durée. Ce rapport en est l'acte de foi.

Informations générales

Dénomination sociale : CONFLUENCE MÉDIATIONS

Forme juridique : SAS

SIRET : 909 123 937 00015

Date de création : 11 janvier 2022

Code NAF : 70.22Z — Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion

Capital social : 1 000 €

Siège social : 9 rue Pierre Ceccaldi, 91410 Dourdan (France)

Statut : En activité

Contact de la médiation :

Nom : Stéphane POUSSIN

Téléphone : 06 85 70 22 68

Email : hello@confluence-mediations-consommation.fr

Site web : www.confluence-mediations-consommation.fr

Activités Répertoriées



- A06 - Équipement de la personne
- A07 - Équipement de la maison
- B04 - Vente en réunion
- E03 - Installation et réparation d'équipements
- E04 - Aménagement rénovation habitat
- K03 - Biens immobiliers temporaires
- K05 - Hôtellerie de plein air
- N06 - Services de bien-être
- N07 - Services à domicile
- Q03 - Développement personnel

Champ de compétence et professionnels couverts

Seize professionnels couverts.

Ce chiffre peut paraître modeste. Il l'est — et c'est précisément ce qui en fait la valeur.

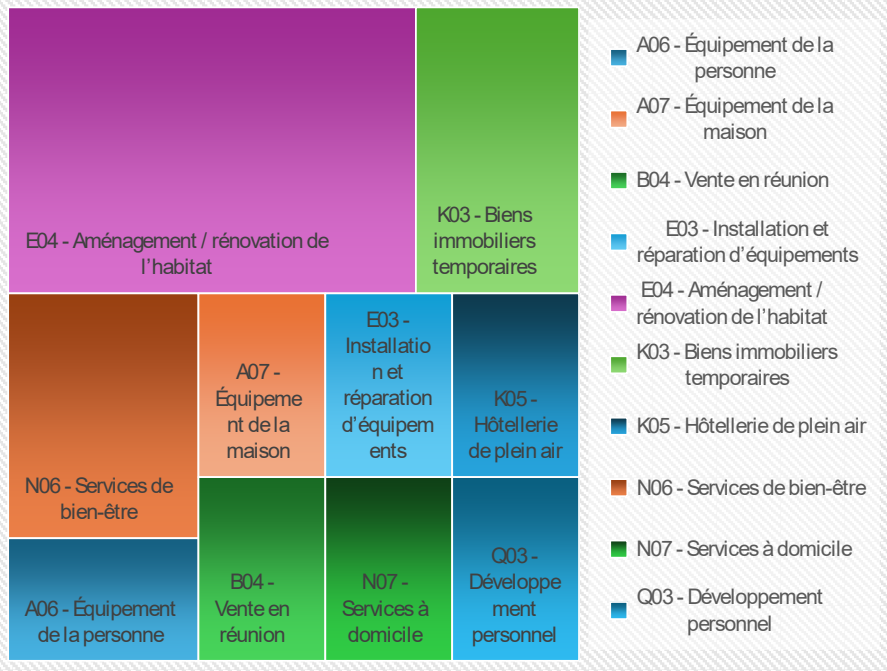
Car ici, rien n'a été fait à la hâte. Chaque convention a été nouée dans un cadre clair, avec des partenaires qui ont choisi de s'engager dans une démarche volontaire.

Nous n'avons pas visé l'effet de masse, mais la clarté du cadre. Ce n'est pas encore un réseau large, mais c'est déjà un réseau engagé. Et cela change tout

Secteurs d'activité couverts

- Nombre de professionnels : 16
- A06 - Équipement de la personne 1
- A07 - Équipement de la maison 1
- B04 - Vente en réunion 1
- E03 - Installation et réparation d'équipements 1
- E04 - Aménagement / rénovation de l'habitat 5
- K03 - Biens immobiliers temporaires 2
- K05 - Hôtellerie de plein air 1
- N06 - Services de bien-être 2
- N07 - Services à domicile 1
- Q03 - Développement personnel 1

Secteurs d'Activités



L'époque est incertaine, les tensions économiques rendent le dialogue plus nécessaire que jamais — et pourtant plus difficile à initier.

Nous n'avons pas encore l'adhésion massive, mais les signaux faibles sont là : appels entrants, demandes d'information, prises de contact.

La confiance ne se décrète pas, elle se construit. Lentement. Solidement

Données statistiques 2024

Zéro saisine traitée, onze irrecevables. D'un point de vue brut, les chiffres parlent peu.

Mais ils disent quand même ceci : le service est visible, il est trouvé, il est interrogé. Il manque encore des conventions, pas des besoins.

Derrière chaque saisine non traitée, il y a une attente réelle — et une médiation prête à répondre, dès que les conditions sont réunies

Saisines

Saisines en cours au 1er janvier 2024 : 0

Saisines reçues en 2024 : 0

Saisines en cours au 31 décembre 2024 : 0

Total de saisines traitées en 2024 : 0

Saisines hors champ de la médiation : 0

Saisines recevables : 0

Saisines recevables non menées à leur terme : 0

Dont refus d'entrer en médiation : 0

Saisines recevables menées à leur terme : 0

Saisines irrecevables: 11

Absence de tentative préalable auprès du professionnel 0

Demande manifestement infondée ou abusive 0

Litige déjà examiné ou en cours 0

Demande hors délai (plus d'un an après réclamation) 0

Professionnel non adhérent 11

Commentaire complémentaire :

Un consommateur a tenté de saisir la succursale DAIKIN de Bron. Sans réponse, il s'est tourné vers la maison mère à Nanterre.

rénovation de l'habitat



Proposition de solutions

Aucune médiation engagée, donc aucune proposition formulée.

C'est un fait. Mais ce n'est pas une absence de compétence — c'est une absence de cadre activable.

La médiation ne peut commencer que là où un lien existe. En 2024, nous avons posé les conditions de ce lien. Le reste viendra

Délais de traitements

Délai moyen pour décision de recevabilité : 0 jour

Délai moyen de traitement (médiation complète) : 0 jour

Commentaire : Aucun traitement de médiation n'ayant eu lieu.



Litiges transfrontaliers

Nombre de litiges transfrontaliers : 0

Commentaires : Néant

La médiation ne peut commencer que là où un lien existe. En 2024, nous avons posé les conditions de ce lien. Le reste viendra

Conclusion

L'année 2024 marque un jalon de structuration pour CONFLUENCE Médiations. Malgré une absence de traitement effectif, l'activité de veille, d'écoute et de contact avec les professionnels s'est poursuivie. Ce socle permettra à l'entité de monter en puissance dans les années à venir.

L'année 2024 aura été marquée par une activité encore limitée, en phase avec le développement progressif du dispositif. La structure reste mobilisée pour étendre le réseau de professionnels adhérents et assurer à l'avenir un service effectif et conforme aux exigences de la médiation de la consommation



Merci d'avoir pris le temps de
consulter notre rapport d'activité 2024.

En 2025 et au-delà, nous poursuivrons
notre engagement pour une médiation
plus visible, plus accessible et plus
exigeante — au service d'une relation
de confiance entre professionnels et
consommateurs